SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá - INFITULUA E.I.C.E.
Vigencia: Año 2019
Fecha de Publicación: Septiembre 11 del 2019
Componente: Políticas que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

PRIMER SEGUIMIENTO				
Componente	**Subcomponente**	**Actividades Programadas**	**% De Avance**	**Observaciones**
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Monitoreo y Revisión	Monitoreo de los controles realizados y de las acciones tomadas en cada proceso para disminuir el riesgo inherente a la corrupción.	0%	No se evidenció ejecución de actividades.
		Revisión y ajuste de los riesgos de acuerdo a los cambios en el contexto interno y externo.	0%	No se evidenció ejecución de actividades.
	Seguimiento	Seguimiento a los controles de riesgos de corrupción.	0%	No se llevó a cabo el seguimiento a los riesgos de corrupción a la fecha no sin definir.
RENDICIÓNDE CUENTAS	2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2 Hacerle seguimiento a los compromisos pactados con la comunidad.		Sin pactar compromisos con la comunidad.
		2.3 Mantener actualizada la información que se publica en la página web.	50%	La página web institucional no cumple en su totalidad con los lineamientos y criterios de las fases de la Estrategia Gobierno en Línea, relacionados con la publicación y divulgación de información, así como los mandatos de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 (libro 2, parte 1, título 1), Ley 1474 de 2011 y Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.
	4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2 Publicación de resultados de las encuestas de percepción ciudadana y satisfacción del cliente.	0%	No se evidenció ejecución de actividades.
	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.2 Establecer un mecanismo de comunicación directo entre la dependencia responsable de servicio al ciudadano y la alta dirección	50%	En conjunto con el área de mercadeo se establecen reuniones cada mes, con el fin de presentar informes de avance y proyección de ventas de los diferentes proyectos que lidera el Instituto y novedades, no se evidenció la implementación de estrategias que permitan mejorar la atención al ciudadano, y no se maneja encuesta de satisfacción del servicio.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	75%	Se continua con el sistema de información de ventanilla única. Se realizaron dos capacitaciones en PQRSD y Lenguaje Claro. Sin publica el informe de PQRS con corte a 30 de junio de 2019.
		2.3 Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura	100%	Se inició en la red social de Instagram.
		2.4 Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos		Se presenta anualmente con base de las encuestas realizadas de servicio al cliente.
	1. Lineamientos de transparencia activa	1.1. Publicación de información mínima obligatoria de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1712 de 2014	50%	La página web institucional no cumple con los lineamientos y criterios de las fases de la Estrategia Gobierno en Línea, relacionados con la publicación y divulgación de información, así como los mandatos de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 (libro 2, parte 1, título 1), Ley 1474 de 2011 y Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.
		1.2 Publicación de información sobre contratación pública en la página web del Instituto	50%	Se publican contratos todos los días de acuerdo a las etapas de los mismos (Convocado, celebrado, terminado), primero se publica en el SECOP y pendiente por actualizar la información contractual en la página web.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1 Responder oportunamente las solicitudes de acceso a la información de acuerdo a los términos de ley	0%	Se evidenció que veinticuatro (24) peticiones de las ciento diez (110) PQRSD no se contestaron dentro de los términos que se estipula el "Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes."
		2.2 Aplicar el principio de gratuidad en el acceso a la información	0%	Sin establecer una política.
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Articulación de los instrumentos de gestión de la información con el sistema de gestión documental	0%	No se evidenció ejecución de actividades.
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	0%	No se evidenció ejecución de actividades.

	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	0%	Se evidenció que veinticuatro (24) peticiones de las ciento diez (110) PQRSD no se contestaron dentro de los términos que se estipula el “Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.”